



JENNY

# Teknologiset ratkaisut asiakaspalvelun tukena

DIGILLÄ PINTAAN! -VERKKOSEMINAARI 04.11.2020

Ilkka Vertanen, GetJenny

# Teknologiset ratkaisut asiakaspalvelun tukena

1. Miksi asiakaskokemus on tärkeää?
2. Opimme hyvästä asiakaskokemuksesta parhailta
3. Chatbot ja muut teknologiset ratkaisut osana asiakaskokemusta
4. Mitä seuraavaksi?

## Ilkka Vertanen, GetJenny

Ilkka Vertanen on työskennellyt chat-asiakaspalvelun ja -myynnin parissa vuodesta 2013 auttaen yrityksiä sekä Suomessa että kansainvälisesti parantamaan asiakaskokemusta, tehostamaan asiakaspalvelua ja kasvattamaan myyntiä



# Miksi asiakaskokemuksella on väliä?

Sinulla on seitsemän sekuntia aikaa antaa itsestäsi hyvä ensivaikutelma. Tämä pätee esimerkiksi perinteisessä myyntityössä. **Verkossa yritykselläsi on 0,05 sekuntia aikaa samaan.**

Ostaminen ja myyminen siirtyy todella nopeasti verkkoon. Tämän takia erinomaisen asiakaskokemuksen tuottaminen on yrityksille äärimmäisen tärkeää.

Asiakaskokemuksella on tutkittu vaikutus yrityksen tulokseen, hyvässä tai huonossa.

## Visiomme

GetJenny auttaa yrityksiä parantamaan asiakaskokemusta tekoälyyn pohjautuvilla asiakaspalvelu-chatboteilla.

Palvelumme mahdollistaa helpon ja nopean chatbottien rakentamisen ja ylläpidon asiakaspalvelutiimeille tai muille ei-teknisille henkilöille. Asiakkaamme ovat onnistuneesti automatisoineet jopa 87% chat-keskusteluistaan tarjoten 24/7-palvelua, lyhentäen vastausaikoja ja parantaen asiakastyytyväisyyttä.

Lue lisää meistä [getjenny.com/about-getjenny](https://getjenny.com/about-getjenny)

# Joitain asiakkaitamme

## Yhdistykset



## Energia-ala



## Terveydenhuolto



## Vakuutusyhtiöt



## Kauppa & Palvelut



## Asuminen



## Julkinen sektori



Teimme tutkimuksen koska halusimme oppia millaisen asiakaskokemuksen pörssilistatut kasvuyritykset tarjoavat ja millaisin ratkaisun kokemus on toteutettu.

Haluamme jakaa tutkimuksessa tunnistetut parhaat käytänteet kaikille asiakaskokemuksen kehittämisestä kiinnostuneille.

- Tutkimme 363 kasvuyritystä Nasdaq First North pörssistä
- Keräsimme ja analysoimme 9198 datapistettä
- Tutkimuksen kohteena pohjoismaisia kasvuyrityksiä kuten Fellow Finance, Footway Group, Next Games, Storytel sekä Verkkokauppa.com.



# Mitä analysoimme

## Tarkoitus

Ymmärrätkö mitä yritys tekee ja tarjoaa minulle?

## Luotettavuus

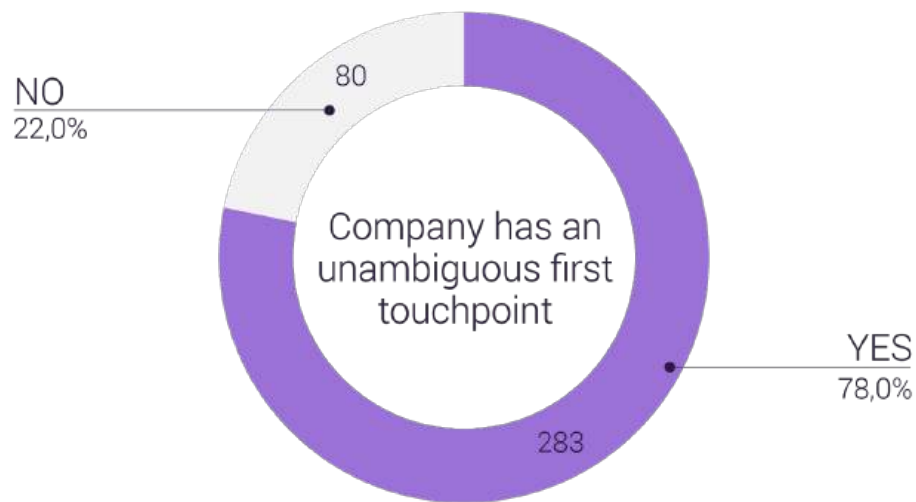
Voinko jakaa henkilötietojani tälle yritykselle?

## Kommunikointi

Miten helppo minun on ottaa yhteyttä yritykseen?

Mitä opimme?

# Tarkoitus: Ymmärrätkö mitä yritys tekee ja tarjoaa minulle?



Suurin osa yrityksistä kommunikoi heti ensimmäiseksi mitä yritys tekee ja tarjoaa.



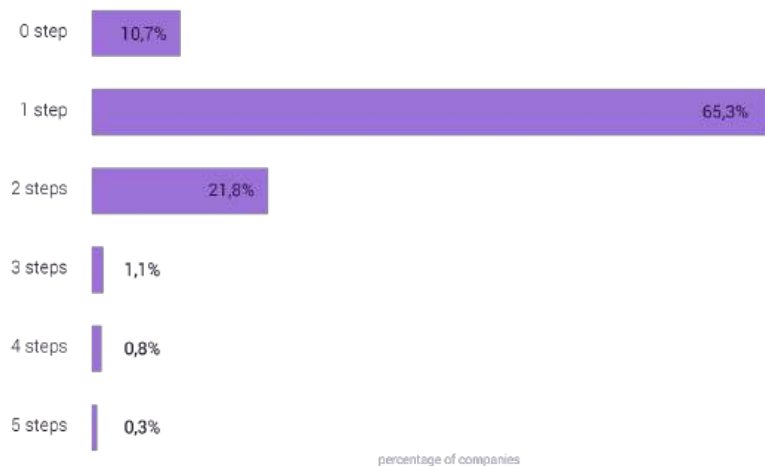
# Luotettavuus: Voinko jakaa henkilötietojani tälle yritykselle?



Vain hieman yli puolet yrityksistä mahdollistavat verkkosivuvierailijoilleen mahdollisuuden hallita miten heidän käytöstään seurataan verkkosivuilla.

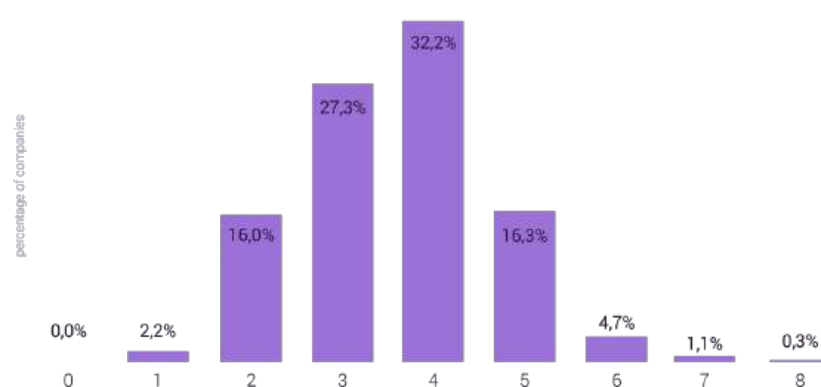
# Kommunikointi: Miten helppo minun on ottaa yhteyttä yritykseen?

Steps Required to Contact a Company



Miten monta klikkausta vaaditaan ennen kuin voin ottaa yhteyttä yritykseen?

Number of Communication Tools Available



Miten monessa eri kanavassa yritys palvelee minua?

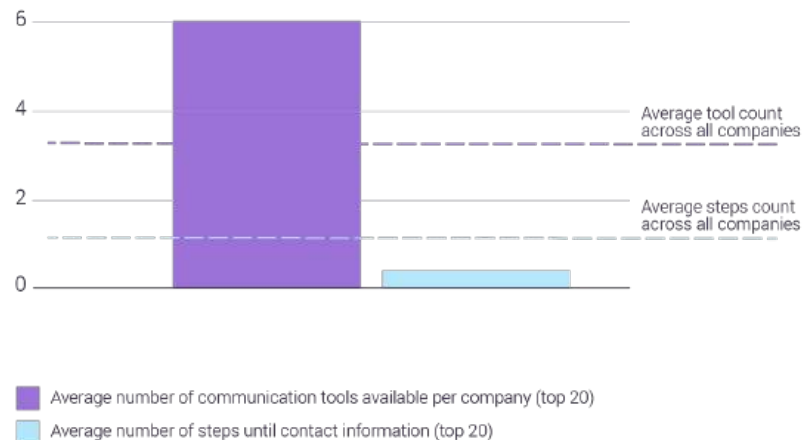
# Top 20 verrattuna keskiarvoon

Tutkimuksen parhaat 20 yritystä tarjoavat hyvän vertailukohtan toiminnalle.

- ✓ Parhailla yrityksillä on käytössään kuusi eri palvelukanavaa (vrt. muilla alle neljä)
- ✓ Parhaisiin yrityksiin yhteyden saaminen vaatii keskiarvolla alle 1 klikkauksen (vrt. lähes kaksi muilla)

## Opi parhailta:

Tarjoo riittävä määrä tapoja ja mielekkäitä kanavia ottaa yhteyttä yritykseesi. Varmista, että asiakas löytää yhteydenottokanavan helposti.



# Palvelua vai itsepalvelua?

Resurssien ja kulujen optimointi on tärkeää kaikille yrityksille. Luotettaessa liikaa automaatioon ja itsepalveluun saatetaan epähuomiossa vaarantaa asiakaskokemus mutta toisaalta henkilökohtainen palvelu maksaa merkittävästi enemmän.

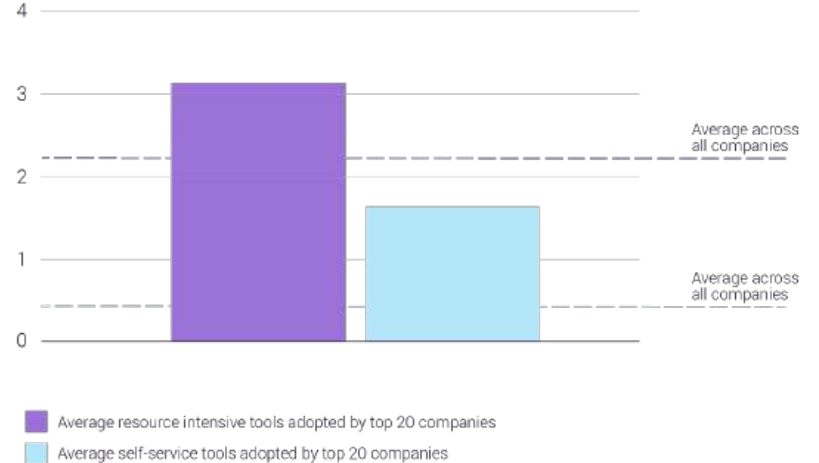
Tutkimuksemme parhaiten pärjänneet yritykset tarjosivat asiakkailleen 2 palvelukanavaa jokaista itsepalvelukanavaa kohti.

Mostly automated communication tools we studied include:

- ▶ FAQ
- ▶ Searchable Knowledge Function
- ▶ Chatbot

Resource intensive tools we studied include:

- ▶ Phone
- ▶ Email
- ▶ Contact Form
- ▶ Live Chat



# Mitä asiakkaat haluavat?

68%

asiakkaista haluaa hoitaa yksinkertaiset asiat itsepalvelukanavissa.

75%

asiakkaista odottaa yritysten käyttävän uusia teknologioita tuottamaan parempia asiakaskokemuksia.

78%

asiakkaista haluaa hoitaa monimutkaiset asiat yhden henkilön kanssa.

Miten chatbotit liittyvät tähän kaikkeen?

Get Your Copy of Customer Experience Trends Report. All 2020 CX insights in one place. [Click here.](#)

# Deliver Next-Level Support with Customer Service Chatbots

Serve all your customers. Not just some.

BOOK AN EXPERT CONSULTATION

GET A FREE TRIAL



## Increase Productivity

Slash repetitive grunt work by up to 87%. Give your service agents time to resolve challenging customer situations and **serve more customers per hour than ever.**

JENNY

Hi, I'm Jenny, a smart virtual assistant here to help you!

Do you want to learn how JennyBot can boost your business? 🤖

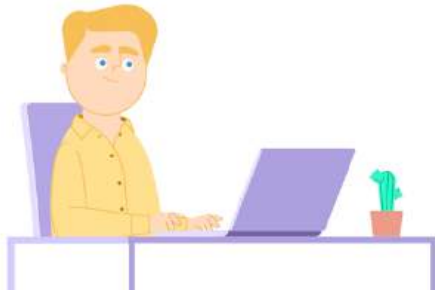
I'd love to!

With JennyBot you automate **up to 87%** of customer queries in just few months.

Type here to chat

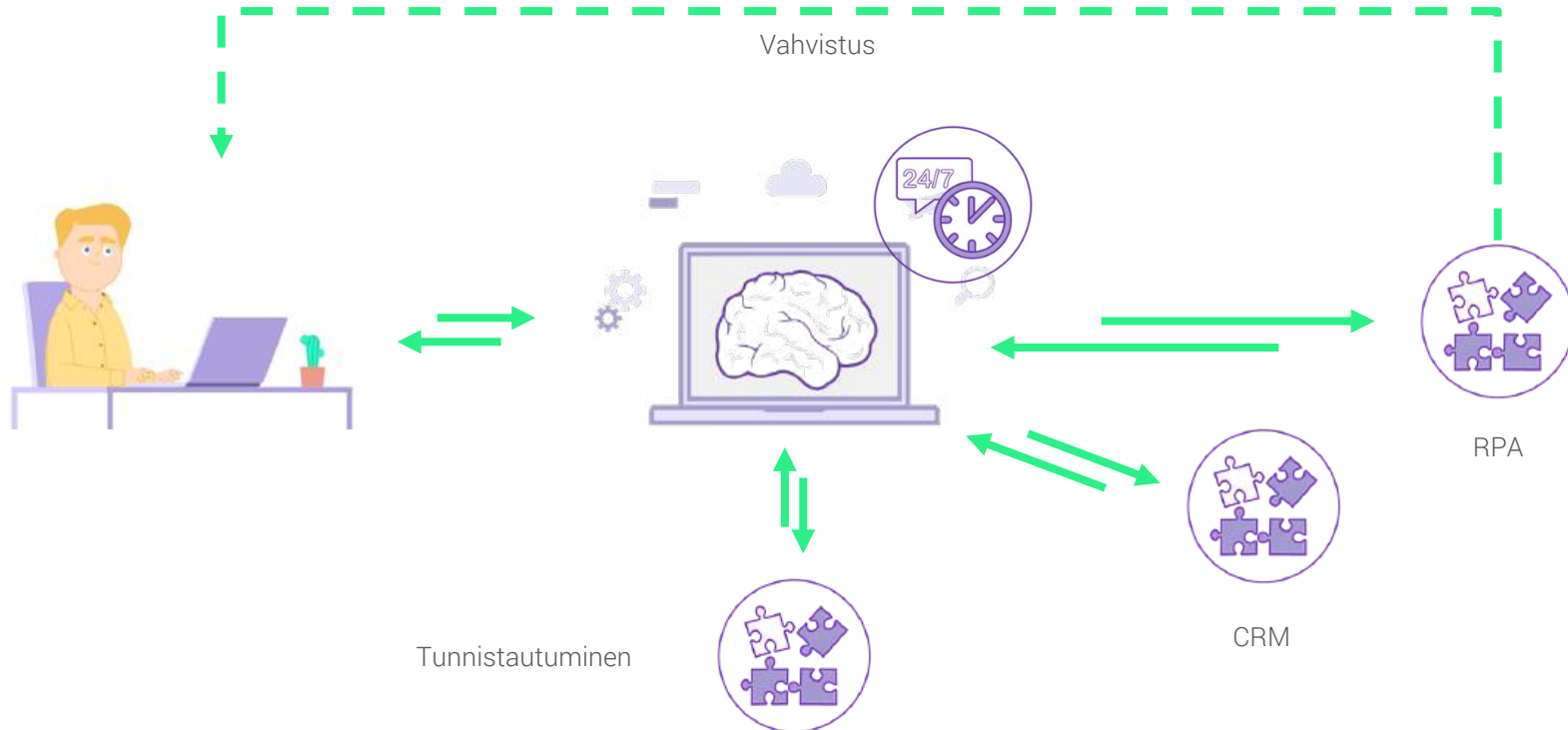
Send

# Botilla vastaukset yleisimpiin kysymyksiin 24/7

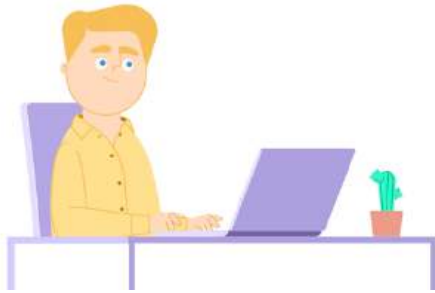




# Asia hoituu loppuun integraatioiden avulla



# Ihminen auttaa monimutkaisissa tilanteissa



# Asiakastarina: Asiakastytyvyyden parantaminen chatbotin avulla

- **Tavoite:** Pystyä palvelemaan asiakkaita riittävän nopeasti kasvavassa chat-kanavassa
- **Ratkaisu:** HOAS koulutti JennyBotin (suomeksi ja englanniksi) vastaamaan usein kysytyihin kysymyksiin ja ohjaamaan opiskelijan löytämään vastauksen verkkosivuilta
- **Tulokset:** Chatbot auttoi parantamaan HOAS:in asiakastytyvyyden nousua arvosta 4.11 arvoon 4.26 (maksimi 5)



# JennyBot auttaa sekä sinua että asiakkaitasi



## Paranna asiakaskokemusta

Tarjoo välitöntä palvelua verkkosivuilla 24/7.



## Lisää työn tuottavuutta

Automatisoi toistuva työ ja kohdista resurssit tehokkaasti.



## Kasvata liikevaihtoa

Kohtaa useampia asiakkaita ja palvele kun he haluavat ostaa.

# Mitä seuraavaksi?

- Lataa Customer Experience Trends Report osoitteessa [getjenny.com/customer-experience-report-2020](https://getjenny.com/customer-experience-report-2020)
- Pyydä JennyBot demo osoitteessa [getjenny.com/demo-call](https://getjenny.com/demo-call)
- Jätä yhteydenottopyyntö verkkosivuillamme [getjenny.com/suomenkielinen-chatbot](https://getjenny.com/suomenkielinen-chatbot), ota yhteyttä sähköpostilla ([ilkka@getjenny.com](mailto:ilkka@getjenny.com)) tai [LinkedInissä](#).



Kiitos!

Kysymysten vuoro